

hp care pack support service agreement terms and conditions for Canada

1. **Support Services:** HP will provide the support services ("HP Care Pack Services") described in this Service Agreement (the "Agreement") to Customer (as defined in Section 2 below) for products purchased in Canada, and as more fully described in the applicable HP Data Sheet. If it is mutually agreed upon by HP and an HP Authorized Representative, an HP Authorized Representative will provide the services on behalf of HP. In the event of any conflict, the terms and conditions of this Agreement shall control.

2. **Customer:** As used herein "Customer" refers to either (a) end-user HP customer who purchases the HP Care Pack Services described in this Agreement directly from HP or from an authorized HP reseller, wholesaler, or distributor, or (b) an HP Authorized Representative who purchases HP Care Pack Services in order to obtain support for hardware products at its own or its customer's site.

3. **Charges:** Customer will prepay for HP Care Pack Services at the time of support purchase. Customer will pay all applicable taxes. Full refunds for prepaid services are available from the place of purchase only if Customer cancels within thirty (30) days of receipt of the Agreement, and provided no HP Care Pack Services have been provided by HP at time of cancellation. An additional charge may be billed to Customer for hardware products that are found not defective.

4. **Eligible Products:**

   (a) To be eligible for HP Care Pack Services, product must be at current specified revision levels and, in HP's reasonable opinion, in good operating condition.

   (b) Customer can purchase HP Care Pack Services only for designated HP and non-HP software for which Customer has rightfully acquired appropriate software license(s).

   (c) Relocation of product is Customer's responsibility and may result in additional support charges and modified service response times.

   (d) Unless otherwise specified in the applicable HP Data Sheet, products moved outside the country where this HP Care Pack Service is purchased will not receive service under the terms of the Agreement.

   (e) Notwithstanding Section 4(a) of the Terms and Conditions, products which are in good operating condition at the time HP Care Pack is purchased are eligible for post warranty hardware support even if they are not at current specified revision levels available.

5. HP warrants the HP Care Pack Services will be provided in a professional and workmanlike manner. THE ABOVE WARRANTIES ARE EXCLUSIVE AND NO OTHER DUTIES, WARRANTIES OR CONDITIONS, WHETHER WRITTEN, ORAL OR IMPLIED BY STATUTE OR AT LAW, ARE EXPRESSED OR IMPLIED. HP SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY DUTIES, WARRANTIES OR CONDITIONS IMPLIED BY STATUTE OR AT LAW, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, ANY IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

6. **Limitations of Liability and Remedies:** To the extent HP is held legally liable to Customer, HP's liability is limited to damages for bodily injury and direct damages to tangible property up to the limit of $300,000 and other direct damages for any claim based on a material breach of HP Care Pack Services, up to a maximum of the HP Care Pack Service charges paid by Customer for this Agreement for the products at issue. HP will not be liable for performance delays or for nonperformance due to causes beyond its reasonable control. THE REMEDIES PROVIDED IN THIS AGREEMENT ARE CUSTOMER'S

SOLE AND EXCLUSIVE REMEDIES. EXCEPT AS INDICATED ABOVE, IN NO EVENT WILL HP, ITS AFFILIATES, ITS SUBCONTRACTORS, OR SUPPLIERS BE LIABLE FOR LOSS OF DATA OR FOR DIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL (INCLUDING DOWNTIME COSTS OR LOST PROFIT), OR OTHER DAMAGE WHETHER BASED IN CONTRACT, TORT, OR ANY OTHER LEGAL THEORY.

7. Limitations of Service:

(a) HP does not provide HP Care Pack Services for products not supplied by HP unless approved by HP in writing, or for products that Customer does not allow HP to incorporate modifications. Customer or an approved designated contact is responsible for removing any products not eligible for HP Care Pack Services to allow HP to perform service. If delivery of HP Care Pack Services is made more difficult because of such products, HP will charge Customer for the extra work at HP's standard service rates.

(b) Unless otherwise specified, this Agreement excludes the provision, return/replacement, and installation by HP of consumables, user replacement parts, maintenance kits, or other consumable items including, but not limited to, accessories, operating supplies, magnetic media, paper, print heads, ribbons, toner, a/c adapters, and batteries.

(c) Unless otherwise specified in the applicable HP Data Sheet, and subject to the limitations therein, HP Care Pack Services do not cover any damage or failure caused by: (i) use of non-HP media, supplies and other products; (ii) site conditions that do not conform to HP's site specifications; (iii) abuse, neglect, improper use, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer (and in the case of HP Authorized Representatives, by owners or users of the supported system), work or modification by people other than HP employees or HP Authorized Representatives, or other causes beyond HP's control; or (iv) inability of products not manufactured by HP and non-compliant HP products in Customer's supported environment to correctly process, provide or receive date data (i.e., representations for month, day, and year), or the inability of these products to properly exchange date data with any products covered by HP support services. Complete resolution of some problems may be beyond the control of HP and thus outside the scope of these services.

(d) Supported Software Versions: Unless otherwise agreed by HP, HP provides HP Care Pack Services only for the current and immediately preceding versions of HP software, and only when the software is used with hardware that is included in HP-specified configurations. A version is defined as a release of a software product that contains new features, enhancements, and maintenance updates. If support coverage lapses, additional fees may be required to resume support coverage. HP will support specified versions of selected non-HP software, but will not support the software any longer than the vendor supports it. For non-HP software, HP provides HP Care Pack Services only for software versions that are documented as supported on specified configurations. HP will be under no obligation to provide HP Care Pack Services should it be required due to alterations or modifications to code.

(e) Non-HP Products: HP is not liable for the performance or non-performance of third party vendors, their products, or their support services. HP's decision on how long to offer HP support on selected non-HP products is final.

(f) Some HP Care Pack Services features and coverage levels are subject to local availability.

(g) HP reserves the right and Customer consents to HP's use of subcontractors to assist in the provision of HP Care Pack Services as HP deems appropriate, without notice to Customer.

8. Customer Responsibilities

(a) Customer or HP Authorized Representative is responsible for registering the hardware product to be supported within ten (10) days of purchase of the support service, using the registration instructions within each package, email document, or as otherwise directed by HP. In the event a covered product changes location or the support service is transferred with the sale of a used hardware product, registration (or a proper adjustment to existing HP registration) is to occur within ten days of purchase from previous owner. HP IS NOT OBLIGATED TO PROVIDE SUPPORT SERVICES IF CUSTOMER OR HP AUTHORIZED REPRESENTATIVE DOES NOT REGISTER HARDWARE PRODUCT AS STATED HEREIN.

(b) Customer will make all reasonable efforts to support and cooperate with HP in resolving the problem remotely, for example, starting and executing self tests or diagnostic programs, providing all necessary information, or performing basic remedial activities upon HP's request.

(c) Customer will ensure that HP service personnel are provided with sufficient electrical power to perform necessary hardware maintenance and operating supplies used during normal operation.

(d) Customer is responsible for the security of its proprietary and confidential information and for maintaining a procedure external to the hardware products for reconstruction of lost, or altered files, data, or programs.

(e) Customer must notify HP if any hardware products serviced are being used in an environment that poses a potential health or safety hazard to HP employees or subcontractors; HP may require Customer to maintain such products under HP supervision and may postpone service until such hazard is remedied by Customer.

(f) Customer must ensure that an adult representative is present when HP is providing services at Customer's designated location or by telephone.

(g) If remote support is available, Customer will allow HP to keep system and network diagnostic program resident on the covered product and provide HP login access for the exclusive purpose of performing diagnostics.

(h) Customer acknowledges that Customer has no ownership interest in diagnostic software provided by HP and that HP will remove these diagnostic programs and any HP loaned modems or other equipment upon termination of this Agreement. When capable, the covered product must be configured to permit access to one voice-grade telephone line and one data-quality telephone line; both must have terminations located near the covered product. Upon HP's request, Customer will run HP-supplied diagnostic programs before having a hardware product serviced under this Agreement.

(i) Off-Site Support and Exchange Services: Customer is responsible for performing the following functions prior to return shipping a failed hardware product to HP: a) perform all steps for self-test and trouble-shooting specified in the operating manual for the product; b) provide, in writing, the model number, serial number, current failure symptoms, pertinent failure history and ship-to address (if applicable); and c) unless the product will be delivered and picked up in person by Customer, Customer is responsible for packaging the failed product carefully in the original or HP provided shipping container, or a shipping container that prevents the product from being damaged while in transit to HP.

9. **On-Site Support for HP Network Connectivity Products:** Configuration restoration assistance will be offered after repairing or replacing an HP hub, bridge, switch or router (or add-in HP module or transceiver). HP will work with the customer to restore the configuration of the serviced device if the valid pre-service configuration is immediately available. The valid configuration may be in the form of either an electronically saved file or a clear and complete printed documentation of all required device parameters. On-site support for HP Network Connectivity Products is a device-specific service and not intended for interconnection troubleshooting.

10. **Maximum Use Limitations:** Products operated in excess of their maximum usage rate or duty cycle (as specified in the technical data sheet, operating manual, or service description) will be serviced at HP's standard service rates.

11. **Transfer of Service:** This Agreement may only be assigned in connection with sale of the covered product. Customer or HP Authorized Representative as assignor must inform HP when the covered product is sold. The assignment must be in writing, signed by the assignor and available for inspection by HP personnel. Assignment will not be valid if in breach of local or U.S. export regulations.

12. **Post Warranty HP Care Pack Services.** Certain select products may be eligible for the purchase of a Post Warranty HP Care Pack. Such Post Warranty Care Pack Services may be purchased either (i) after expiration of the original product warranty period; or (ii) for renewal of a previously purchased HP Care Pack Service to provide the Customer with uninterrupted support services. The coverage period for the Post Warranty HP Care Pack Service will begin at the time of purchase of the Post Warranty Care Pack Service and continue for the period purchased.

13. **Term:**

(a) For Hardware Support purchased during the product warranty period, this Agreement will begin on the date of initial purchase of the new hardware product to be supported and will terminate either

at the end of the specified number of years of service purchased; or for Hardware Support Services with page limits, terminate once the specified page limit (or page count) has been exceeded or at the end of the specified number of years of service purchased, whichever comes first. Page count is defined as the number of pages (printed or plain) that have passed through a printers print engine and recorded on the test page.

(b) For Hardware Support purchased after expiration of the warranty, this Agreement will begin on the purchase date of this Agreement and will terminate at the end of the specified number of years of service purchased.

(c) For Network Support or Software Support, this Agreement will begin on the date of registration or thirty (30) days after purchase, whichever occurs first; and will terminate either at the end of the specified number of years of service purchased or, if applicable, upon closure of the last covered incident, whichever occurs first.

(d) All HP Care Pack Service will continue until terminated by either party under the provisions of this Agreement. This Agreement is not renewable; Customer may for some eligible products, purchase another Agreement upon expiration or termination of this Agreement. The cost of another Agreement will reflect the age of the product and service costs at time of purchase.

14. Termination: Customer may terminate this Agreement by notifying the place of purchase at any time within thirty (30) days of purchase to receive a full refund from the place of purchase. HP may terminate at any time after the effective date of this Agreement if Customer fails to perform or observe any condition of this Agreement with HP.

15. Governing Laws. Any disputes arising in connection with this Agreement and all matters or issues collateral thereto shall be construed in accordance with the laws of the Province of Ontario and the laws of Canada applicable therein. Without limiting the foregoing, each of the parties irrevocably and unconditionally: a) agrees that any suit, action, or other legal proceeding arising out of or relating to these terms or any transaction hereunder must be brought in the Ontario Superior Court of Justice, in the City of Toronto; b) consents to the exclusive jurisdiction of each such court in any such suit, action, or proceeding; c) waives any objection which it may have to the laying of the venue of any such suit, action or proceeding in any of such courts; and d) waives any right that it may have to assert the defense of forum non-conveniens in any such suit, action or proceeding.

16. Entire Agreement: The terms and conditions of this Agreement (together with the HP Authorized Contract Management Partner Addendum for HP Authorized Representatives), and the applicable HP data sheet constitute the entire understanding between the parties relating to the provision of services described herein and will supersede any previous communication, representation or agreement whether oral or written. Customer's additional or different terms and conditions will not apply. Customer's acceptance of this Agreement is deemed to occur upon Customer's purchase of HP Care Pack Service. No change of any of the terms and conditions will be valid unless in writing signed by an authorized representative of each party.



AV-RUP3A-TK
Revised 05/2003



contrat de service d'assistance care pack hp modalités et conditions pour le Canada

1. **Services d'assistance** : HP s'engage à fournir les services d'assistance (« les Services Care Pack HP »), décrits au présent Contrat de service (le « Contrat »), au Client (tel que définit à la section 2 ci-dessous) pour les produits achetés au Canada. Vous trouverez de plus amples renseignements dans la fiche technique HP applicable. Après entente mutuelle entre HP et un représentant autorisé de HP, le représentant autorisé de HP exécutera le service au nom de HP. En cas de litige, les modalités et conditions du présent Contrat auront préséance.

2. **Client :** Dans la présente, « Client » fait référence à (a) un client utilisateur final HP qui achète les Services Care Pack HP décrits au présent Contrat directement de HP ou d'un revendeur, d'un grossiste ou d'un distributeur autorisé HP, ou (b un représentant autorisé HP qui achète les Services Care Pack HP afin d'obtenir de l'assistance relativement aux produits matériels, dans sa propre entreprise ou chez son client.

3. **Frais :** Le Client devra payer les Services Care Pack HP au moment de l'achat desdits services. Le Client devra payer toutes les taxes applicables. Le remboursement complet des services prépayés se fera au lieu d'achat seulement si le Client annule l'achat des services au cours des trente (30) jours suivants la réception du Contrat, et si aucun service Care Pack HP n'a été exécuté au moment de l'annulation. Des frais additionnels peuvent être facturés au Client pour les produits matériels qui ne sont pas défectueux.

4. **Produits admissibles :**

   (a) Pour être admissible aux Services Care Pack HP, le produit doit être aux niveaux de révision courants indiqués et, selon l'opinion raisonnable de HP, être en bon état de fonctionnement.

   (b) Le Client ne peut acheter des Services Care Pack HP que pour des logiciels HP ou non-HP désignés, pour lesquels le Client a acquis à juste titre la ou les licences d'utilisation appropriées.

   (c) Le Client est responsable du déplacement de ses produits. Le déplacement des produits pourra entraîner des frais supplémentaires ainsi qu'une modification des délais d'intervention.

   (d) Sauf indication contraire de la fiche technique HP applicable, les produits déplacés à l'extérieur du pays où le service Care Pack HP a été acheté ne seront pas admissibles au service compris dans le présent Contrat.

   (e) Par dérogation à l'article 4(a) des présentes modalités et conditions, les produits en bon état de fonctionnement au moment de l'achat du Care Pack HP sont admissibles à l'assistance-matériel post-garantie même si lesdits produits ne sont pas aux niveaux de révision courants indiqués.

5. HP garantie une prestation professionnelle et soignée des Services Care Pack HP. CES GARANTIES SONT EXCLUSIVES, ET AUCUNE AUTRE GARANTIE, QU'ELLE SOIT ÉCRITE OU VERBALE, N'EST DONNÉE DE FAÇON EXPRESSE OU TACITE. HP REJETTE EXPRESSÉMENT LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET DE CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER.

6. **Restrictions relatives à la responsabilité et aux recours :** Dans la mesure où HP est légalement responsable envers le Client, la responsabilité de HP est limitée aux dommages pour lésions corporelles et aux dommages matériels jusqu'à concurrence de 300 000 $ et aux autres dommages directs liés à toute réclamation fondée sur un manquement important dans le cadre des Services Care Pack HP, jusqu'à concurrence des frais d'assistance du service Care Pack HP payé par le Client pour le présent Contrat, pour les produits en cause. HP ne pourra être tenue responsable de délais d'exécution ou de défauts d'exécu-

tion attribuables à des causes raisonnablement hors de son contrôle. LES RECOURS STIPULÉS AU PRÉSENT CONTRAT CONSTITUENT LES SEULS ET UNIQUES RECOURS DU CLIENT. À L'EXCEPTION DES DOMMAGES INDIQUÉS CI-DESSUS, EN AUCUN CAS HP, SES SOCIÉTÉS, SES SOUS-TRAITANTS OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES-INTÉRÊTS POUR PERTE DE DONNÉES OU POUR DOMMAGES DIRECTS, PARTICULIERS, INDIRECTS (Y COMPRIS LES COÛTS LIÉS À L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS ET LES PROFITS PERDUS) OU TOUT AUTRE DOMMAGE, QU'ILS REPOSENT SUR UN CONTRAT, UN PRÉJUDICE OU TOUTE AUTRE THÉORIE LÉGALE.

7. Restrictions relatives au service :

(a) HP n'offre pas de service Care Pack HP pour les produits qui n'ont pas été fournis par HP, à moins que HP l'indique par écrit, ou pour des produits auxquels le Client ne permet pas à d'apporter des modifications. Il incombe au Client ou à une personne-ressource désignée et approuvée par HP d'enlever tous les produits qui ne sont pas admissibles à l'assistance afin de permettre à HP de dispenser les services Care Pack HP. Si l'exécution des services Care Pack est rendue difficile par la présence d'un tel produit, HP facturera au Client, selon les tarifs de service standard de HP, les efforts supplémentaires qu'elle aura dû déployer pour dispenser les services.

(b) Sauf indication contraire, le présent Contrat exclut la fourniture, le retour/remplacement et l'installation par HP de produits consommables, de pièces remplaçables par le client, de trousses d'entretien, ou d'autres articles consommables y compris, de façon non limitative, les accessoires, les fournitures d'exploitation, les supports magnétiques, les têtes d'impression, les rubans, le toner, les adaptateurs c.a. et les piles.

(c) Sauf indication contraire de la fiche technique HP applicable, et assujettis aux présentes restrictions, les Services Care Pack HP ne couvrent pas les dommages ou les défectuosités qui ont pour cause : (i) l'utilisation de supports informatiques, de fourniture ou d'autre produits non-hp (ii) des sites qui ne sont pas conformes aux normes de HP relativement aux sites (iii) l'abus, la négligence, l'utilisation inadéquate, les dommages causés par le feu ou l'eau, les perturbations électriques, les dommages subis durant le transport effectué par le Client (et dans le cas des représentants autorisés HP, par les propriétaires ou les utilisateurs du système compatible), le travail ou les modifications effectuées par du personnel autre que les employés et les représentants autorisés HP, ou toute autre cause hors du contrôle de HP, ou (iv) l'incapacité de tout produit, qui n'a pas été fabriqué par HP et qui ne répond pas aux normes de HP, de traiter, produire ou recevoir correctement des données relatives à la date (c.-à-d., la représentation des mois, des jours et des années) dans un environnement supervisés par le Client, ou d'échanger correctement des données relatives à la date avec tout produit admissible aux services d'assistance HP. La résolution complète de certains problèmes peut être hors du contrôle de HP et donc hors de la portée des services.

(d) Versions de logiciel admissibles à l'assistance : Sauf avec l'accord de HP, HP n'offre les Services Care Pack HP que pour la version courante et les versions immédiatement précédentes des logiciels HP, et seulement lorsque les logiciels sont utilisés avec du matériel compris dans les configurations précisées par HP. Une version est une mise à jour d'un logiciel qui contient de nouvelles fonctions, des améliorations et des mises à jour relatives à l'entretien. Si la protection de l'assistance expire, des frais additionnels peuvent être nécessaires pour reprendre la protection d'assistance. HP fournira de l'assistance pour des versions précises de certains logiciels d'autres fabricants (non-HP), mais la durée de la protection n'excédera pas celle offerte par l'autre fabricant. Dans le cas des logiciels d'autres fabricants, HP offre les Services Care Pack HP seulement pour les versions logicielles qui sont inscrites comme pouvant recevoir de l'assistance selon des configurations précises. HP ne sera pas tenue d'offrir les Services Care Pack HP s'ils sont requis suite à des modifications au code.

(e) Produits d'autres fabricants : HP n'est pas responsable de l'exécution ou du défaut d'exécution des obligations des fournisseurs indépendants, de leurs produits ou de leurs services d'assistance. La décision de HP quant à la durée de la protection HP pour certaines versions de logiciel d'autres fabricants est finale.

(f) Certaines caractéristiques et certains niveaux de protection des Services Care Pack HP dépendent de la disponibilité locale.

(g) HP se réserve le droit d'utiliser et le Client accepte que HP utilise des sous-traitants pour la prestation des Services Care Pack HP, au besoin, sans l'approbation du Client.

8. Responsabilités du Client

(a) Le Client ou le représentant autorisé HP est responsable de l'enregistrement du produit matériel qui sera couvert par l'assistance dans les dix (10) jours suivant la date de l'achat du service d'assistance, en suivant les instructions d'enregistrement de chaque ensemble, par courriel, ou de tout autre façon indiquée par HP. Si le produit couvert par la garantie est déplacé ou le service d'assistance est transféré, suite à la vente d'un produit matériel usagé, l'enregistrement (ou la rectification appropriée à l'enregistrement HP existant) doit être effectué dans les dix jours suivant la date de l'achat dudit produit ou service. HP N'EST PAS TENUE PAR LA LOI DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT OU LE REPRÉSENTANT AUTORISÉ HP N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT MATÉRIEL TEL QUE MENTIONNÉ AU PRÉSENT CONTRAT.

(b) Le Client déploiera des efforts raisonnables pour soutenir HP et collaborer avec elle afin de résoudre le problème à distance, par exemple, en lançant et en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic, en offrant tous les renseignements nécessaires, ou en exerçant des activités correctives de base à la demande de HP.

(c) Le Client devra s'assurer que le personnel de HP dispose d'une alimentation électrique suffisante pour effectuer l'entretien nécessaire du matériel et des fournitures d'exploitation servant pendant l'utilisation normale des produits.

(d) Le Client est responsable de la sécurité de ses renseignements exclusifs et confidentiels, et doit maintenir un processus, externe aux produits matériels, lui permettant de reconstituer des fichiers, des données ou des programmes perdus ou modifiés.

(e) Le Client devra aviser HP si le produit matériel nécessitant l'assistance est utilisé dans un environnement pouvant présenter des dangers pour la santé du personnel ou des sous-traitants de HP; HP pourrait exiger que l'entretien de tels produits soit effectué par le Client, sous la supervision de HP, et pourrait reporter le service jusqu'à ce que les dangers soient éliminés par le Client.

(f) Le Client devra faire en sorte qu'un représentant adulte soit présent sur les lieux lorsque HP effectue les services sur place ou par téléphone.

(g) Si le service de téléassistance est offert, le Client devra permettre à HP de laisser, dans le système qui fait l'objet du Contrat, des programmes de diagnostic de système et de réseau et fournir à HP l'accès au système et au réseau aux seules fins d'exécution de diagnostics.

(h) Le Client reconnaît n'avoir aucun titre de propriété relativement aux logiciels de diagnostic fournis par HP, et que HP retirera, à la fin du Contrat, lesdits programmes de diagnostic ainsi que tous les modems ou autres matériels prêtés au Client par HP. Quand cela est possible, le produit qui fait l'objet du Contrat doit être configuré de façon à permettre l'accès à une ligne téléphonique de type vocal et à une ligne téléphonique pour transmission informatique, ces deux lignes ayant des terminaisons à proximité dudit produit. Si HP en fait la demande, le Client devra exécuter des programmes de diagnostic fournis par HP avant qu'un produit matériel ne soit entretenu dans le cadre du présent Contrat.

(i) Services d'assistance et d'échange à l'extérieur : Il incombe au Client de prendre les mesures suivantes avant de retourner un produit défectueux à HP: a) effectuer toutes les étapes d'autotest et de dépannage indiquées dans le manuel d'utilisation du produit; b) fournir par écrit le numéro de modèle, le numéro de série, les symptômes de défaillance courants, un antécédent des défaillances pertinentes et une adresse d'expédition (s'il y a lieu); et c) à moins que le produit ne soit livré et cueilli par le Client en personne, il incombe au Client d'emballer soigneusement le produit dans l'emballage de transport d'origine, ou dans un emballage de transport protégeant le produit durant son transfert chez HP.

9. **Assistance sur place pour produits de connectivité de réseau HP :** Après avoir réparé ou remplacé un concentrateur, une passerelle, un commutateur ou un routeur HP (ou un émetteur-récepteur ou module HP additionnel), HP aidera à la restauration de la configuration. HP collaborera avec le Client pour restaurer la configuration de l'appareil réparé ou remplacé si la configuration valide d'origine est disponible immédiatement. La configuration valide peut être sous forme de fichier électronique ou d'un document imprimé clair et complet contenant tous les paramètres requis. Le service sur place pour les produits de connectivité de réseau HP est destiné à des produits précis et ne comprend pas le dépannage d'interconnexions.

10. **Restrictions quant à l'utilisation :** Les produits dont l'utilisation excède leur taux ou leur cycle d'utilisation maximum (tel qu'indiqué dans la fiche technique, le guide d'utilisation ou la description de service) seront assujettis aux tarifs de service standard de HP.

11. **Transfert de service :** Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre de la vente du produit faisant l'objet du présent Contrat. Le Client ou le représentant autorisé de HP, à titre de cédant, doit informer HP de la vente du produit faisant l'objet du présent Contrat. La cession doit être indiquée dans un document écrit signé par le cédant que le personnel de HP pourra examiner. La cession ne sera pas valable s'il y a un manquement important à la réglementation locale ou américaine sur l'exportation.

12. **Post-garantie des Services Care Pack HP.** Certains produits peuvent être admissibles à l'achat de la post-garantie Care Pack HP. Cette post-garantie des Services Care Pack HP peut être achetée (i) après l'expiration de la période d'origine de la garantie du produit; ou (ii) en tant que renouvellement des Services Care Pack HP achetés plus tôt, afin d'offrir au Client des services d'assistance ininterrompus. La période de protection des Services de post-garantie Care Pack HP débutera au moment de l'achat du service de post-garantie Care Pack HP, et continuera pendant la période couverte.

13. **Durée :**

(a) Pour l'assistance-matériel achetée au cours de la période de garantie du produit faisant l'objet du présent Contrat, le présent Contrat entrera en vigueur à la date d'achat initial du nouveau matériel à couvrir et prendra fin au terme du nombre d'années indiqué dans ledit Contrat.; ou dans le cas des Services d'assistance-matériel avec restrictions relatives au nombre de pages, le Contrat prendra fin lorsque la limite précisée (ou décompte de pages) sera dépassée, ou au terme du nombre d'années compris dans le service acheté, soit la première éventualité à survenir. Le décompte de pages représente le nombre de pages (imprimées ou blanches) qui sont passées dans le moteur d'impression d'une imprimante et qui ont été enregistrées sur la page d'essai.

(b) Pour l'assistance-matériel achetée après l'échéance de la garantie, le présent Contrat entrera en vigueur à la date d'achat du présent Contrat et prendra fin au terme du nombre d'années indiqué dans ledit Contrat.

(c) Pour l'assistance-réseau ou l'assistance-logiciel, le présent Contrat entrera en vigueur à la date d'inscription, ou au cours des trente (30) jours suivant l'achat, soit la première éventualité à survenir; et prendra fin au terme du nombre d'années indiqué dans ledit Contrat ou, s'il y a lieu, à la conclusion de l'assistance pour le dernier incident couvert, soit la première éventualité à survenir.

(d) Tout Service Care Pack HP aura cours jusqu'à ce que l'une ou l'autre des parties y mette fin selon les dispositions du présent Contrat. Le présent Contrat n'est pas renouvelable. Le Client peut, pour certains produits, se procurer un autre Contrat après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat. Le coût d'un nouveau Contrat s'appuiera sur l'âge du produit et les coûts de service au moment de l'achat.

14. **Résiliation :** Le client peut résilier le présent Contrat en avisant par écrit l'établissement où le produit a été acheté dans les trente (30) jours suivant l'achat. Le Client recevra alors un remboursement complet de l'établissement où le produit a été acheté. HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après son entrée en vigueur si le Client n'exécute pas ou ne respecte pas l'une ou l'autre des conditions du Contrat avec HP.

15. **Lois régissant le Contrat :** Tout litige relatif au présent Contrat et tous les problèmes parallèles doivent être interprétés conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois du Canada applicables. Sans restreindre la portée de ce qui précède, chacune des parties, de façon irrévocable et inconditionnelle : a) accepte que toute poursuite, demande en justice ou autre procédure légale émanant des présentes modalités ou de toute transaction liée aux présentes doit être présentée à la Cour supérieure de justice de l'Ontario, à Toronto; b) consent à la juridiction exclusive de chacune de ces cours dans le cas de poursuite, de demande en justice ou de procédure; c) renonce à toute objection qu'elle pourrait avoir relativement au lieu du procès desdites poursuites, demandes en justice ou procédures légales; et d) renonce à son droit d'assurer la défense de forum non-conveniens desdites poursuites, demandes en justice ou procédures légales.

16. **Intégralité du Contrat :** Les modalités et conditions du présent Contrat (ainsi que celles apparaissant dans l'Addenda du Contrat des partenaires en matière de gestion autorisés HP des représentants autorisés HP), et les fiches techniques HP applicables, constituent toute l'entente intervenue entre les parties relative-

ment à la prestation des services énumérés au présent document, et ont préséance sur toute communication, déclaration ou convention, verbale ou écrite. Toutes modalités et conditions supplémentaires ou différentes établies par le Client ne pourront s'appliquer. L'acceptation du présent Contrat par le Client est jugée effective au moment de l'achat des Services Care Pack HP. Aucune modification à l'une ou l'autre des modalités et conditions ne sera valable à moins qu'elle ne soit indiquée par écrit dans un document signé par un représentant autorisé de chacune des parties.



Révision 05/2003
AV-RUP3A-TK